

LIKUPANG, DESTINASI SUPER PRIORITAS INDONESIA

Pedoman Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Pariwisata

PENULIS:

TIM

POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR

Ilham Junaid, Ph.D (Ketua Tim)

Risman Jaya, S.Sos., M.AP

Dr. H. Muh. Yahya, M.Pd.

Dr. Andi Hasbi, MM.

Andi Nur Fauziah, S.Tr.Par

Maryam, A.Md.Par, SE.



Likupang, Destinasi Super Prioritas Indonesia, Ilham Junaid, dkk. |

**LIKUPANG, DESTINASI SUPER PRIORITAS
INDONESIA**
**Pedoman Pengembangan Sumber Daya Manusia
Bidang Pariwisata**

PERPUSTAKAAN PRODI
MANAJEMEN BISNIS KONVENSI & PERHELATAN
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR

PENULIS:

TIM

POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR

Ilham Junaid, Ph.D (Ketua Tim)

Risman Jaya, S.Sos., MAP

Dr. H. Muh. Yahya, M.Pd.

Dr. Andi Hasbi, MM.

Andi Nur Fauziah, S.Tr.Par

Maryam, A.Md.Par, SE.

Penerbit

Politeknik Pariwisata Makassar

2020

LIKUPANG, DESTINASI SUPER PRIORITAS INDONESIA
Pedoman Pengembangan Sumber Daya Manusia
Bidang Pariwisata

Penulis:

Tim Politeknik Pariwisata Makassar
Ilham Junaid, Ph.D (Ketua Tim)

Risman Jaya, S.Sos., MAP

Dr. H. Muh. Yahya, M.Pd.

Dr. Andi Hasbi, MM.

Andi Nur Fauziah, S.Tr.Par

Maryam, A.Md.Par, SE.

ISBN: 9786239412081

Desain sampul dan tata letak:

Anto Print

Penerbit:

Politeknik Pariwisata Makassar

Redaksi:

Jl. Gunung Rinjani, Metro Tanjung Bunga Kota Mandiri

Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90224

Telp/Fax +62411 838456

Email:info@poltekpar-makassar.ac.id

Cetakan pertama, November 2020

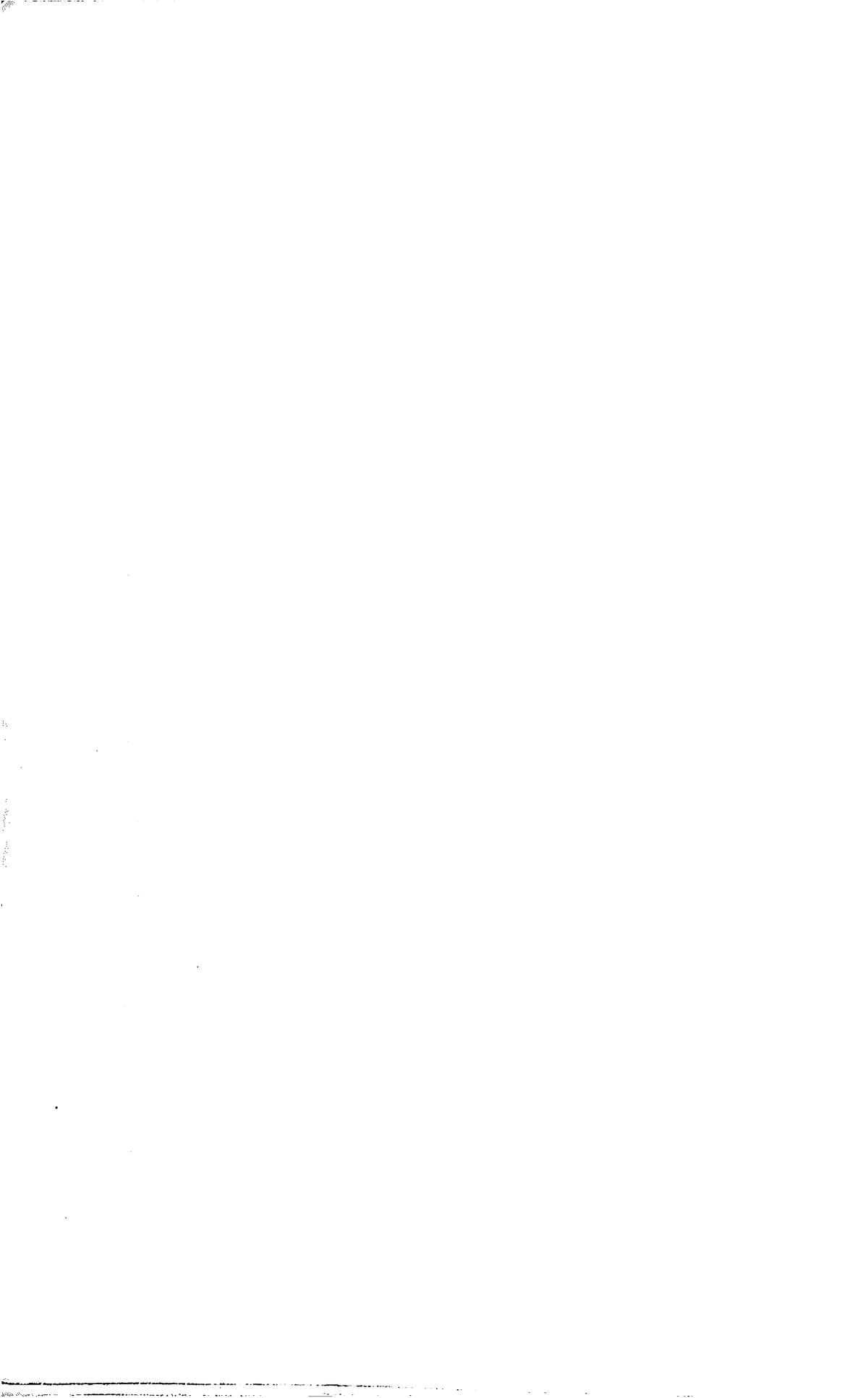
Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari pengarang dan/atau penerbit.



Masyarakat dapat menjadikan pariwisata sebagai wadah untuk meningkatkan perekonomian di tengah kebijakan pemerintah dalam mengembangkan pariwisata daerah. Namun, kondisi tersebut tidak sepenuhnya terpenuhi karena kondisi masyarakat yang berbeda-beda di setiap destinasi. Salah satu kendala bagi pelibatan masyarakat dalam kegiatan pariwisata adalah keterbatasan pengetahuan dan keterampilan untuk ikut mengambil andil dalam aktifitas usaha pariwisata. Meskipun harapan masyarakat begitu tinggi, namun persoalan sumber daya manusia masih menjadi hambatan bagi kebanyakan masyarakat di destinasi wisata. Karena itu, dibutuhkan upaya bersama untuk membantu dan mendorong masyarakat meningkatkan kemampuan mereka agar memiliki bekal untuk berpartisipasi dalam kegiatan pariwisata.

Tujuan penulisan buku ini adalah untuk 1) memberikan gambaran mengenai kebutuhan masyarakat Likupang dalam hal pengembangan sumber daya manusia; 2) menjadi pedoman bagi lembaga pemerintah dan swasta serta organisasi kemasyarakatan dalam memberikan pendidikan dan pelatihan bidang pariwisata di Likupang, Sulawesi Utara. Buku ini merupakan hasil kajian tim peneliti Politeknik Pariwisata Makassar yang dilaksanakan pada tahun 2020 di Likupang. Tim penulis menyampaikan terima kasih kepada civitas Politeknik Pariwisata Makassar yang mendukung



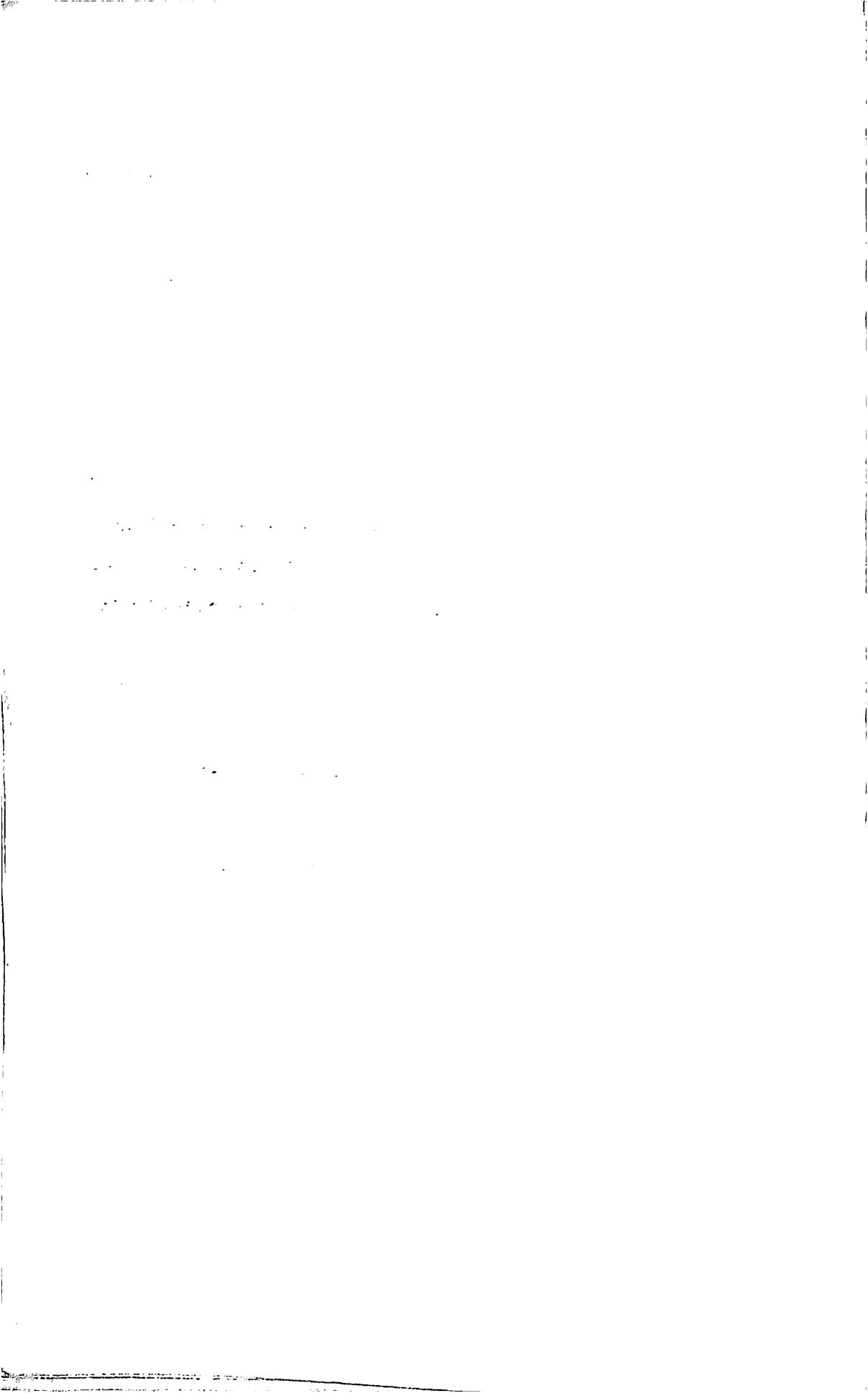
KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil ‘Alamiin. Puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayahNya. Penulisan buku ini merupakan salah satu karya yang dipersembahkan untuk para pembaca yang memiliki minat dan komitmen dalam mengembangkan pariwisata Indonesia khususnya Likupang, Kabupaten Minahasa Utara, Provinsi Sulawesi Utara. Salawat dan Salam kepada Rasulullah SAW, nabi yang menjadi panutan seluruh umat manusia dalam beraktifitas sehari-hari.

Ikon pariwisata Indonesia tidak hanya Bali, Indonesia memiliki destinasi yang patut menjadi pilihan utama wisatawan mancanegara dan domestik. Pemerintah Indonesia menjadikan Likupang di Minahasa Utara sebagai destinasi super prioritas, suatu strategi untuk mewujudkan ikon pariwisata baru. Likupang memiliki potensi wisata yang patut diunggulkan untuk mendorong pengembangan pariwisata Indonesia. Dengan kebijakan pemerintah tersebut, wajah pariwisata Indonesia akan bervariasi seiring dengan upaya mendorong terwujudnya tujuan Likupang sebagai destinasi super prioritas.

Masyarakat (penduduk) di destinasi pariwisata adalah aktor utama dalam mewujudkan destinasi wisata yang berkelanjutan.



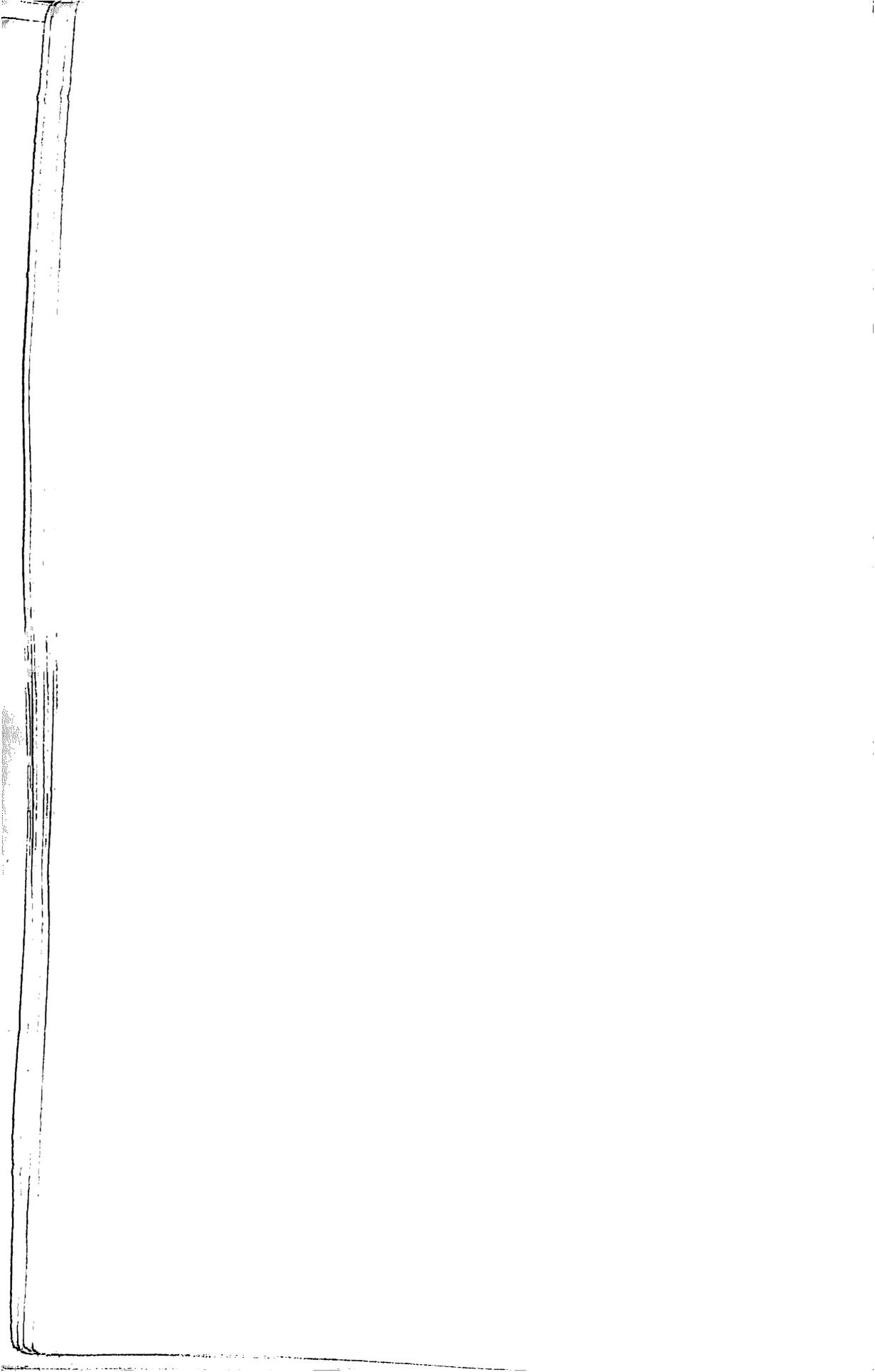
penulisan buku ini. Penelitian ini memanfaatkan anggaran penelitian institusi tahun 2020.

Terima kasih kepada Direktur Politeknik Pariwisata Makassar, Drs. Muhammad Arifin, M.Pd. atas dukungan dalam pelaksanaan kegiatan akademik khususnya penulisan buku ini. Buku ini diharapkan menjadi pedoman bagi stakeholder di Indonesia dan dunia internasional dalam merencanakan dan menjalankan program pendidikan dan pelatihan dalam rangka mencapai tujuan pengembangan sumber daya manusia. Semoga buku ini bermanfaat dan bernilai ibadah di sisi Allah SWT.

Salam Pesona Indonesia.

Makassar, November 2020

Ilham Junaid, M.Hum., Ph.D.
Ketua Tim Penelitian/Penulis
Politeknik Pariwisata Makassar





**SAMBUTAN
DIREKTUR POLITEKNIK PARIWISATA
MAKASSAR**

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam atas rahmat dan karuniaNya khususnya kepada seluruh civitas akademika Politeknik Pariwisata Makassar. Salawat dan salam kepada Rasulullah SAW, panutan seluruh umat manusia dalam beraktifitas.

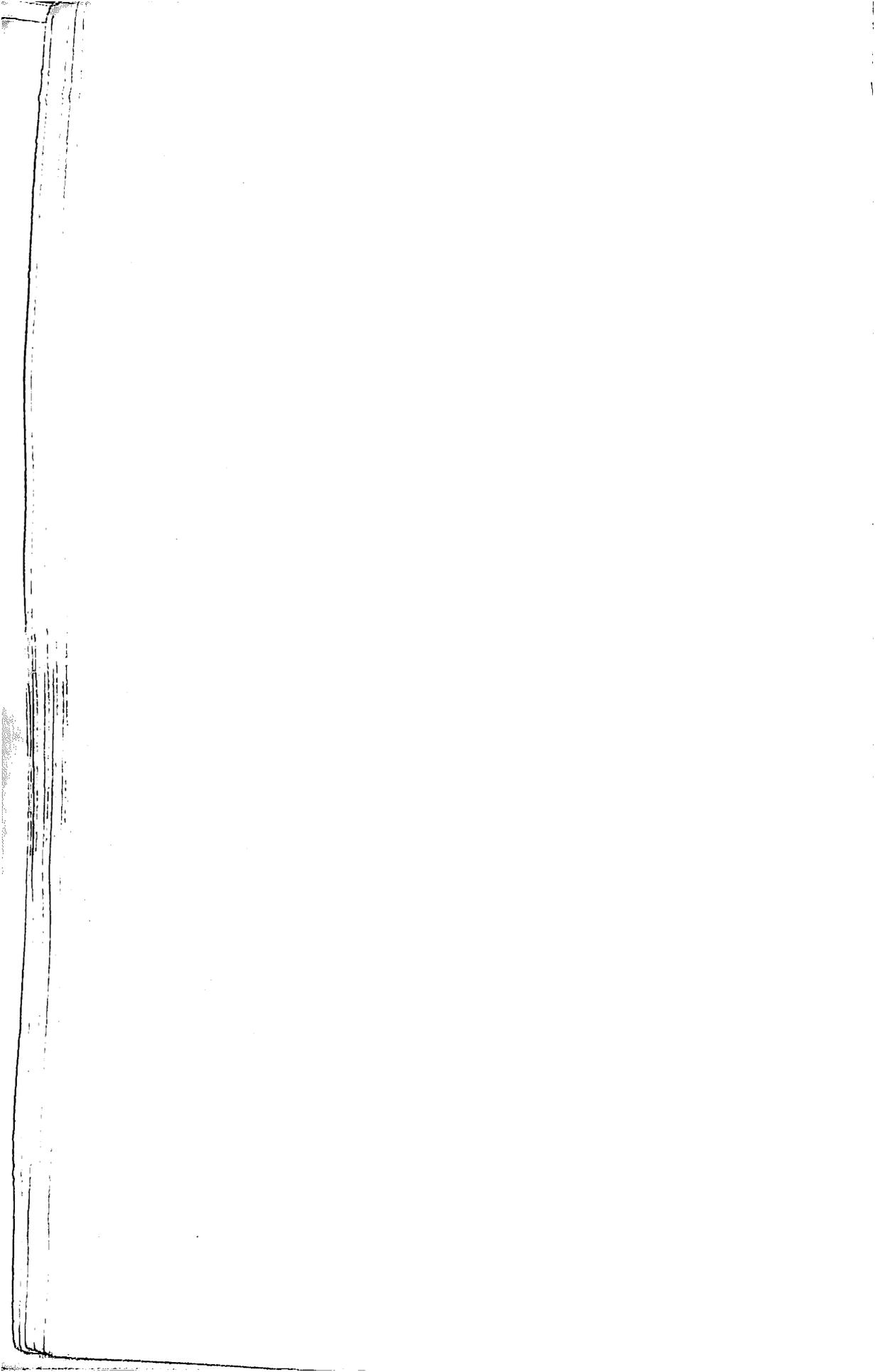
Politeknik Pariwisata Makassar senantiasa berkomitmen untuk mengembangkan sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan kepariwisataan. Kebijakan pemerintah yakni pengembangan Likupang sebagai destinasi super prioritas patut menjadi perhatian semua pemangku kepentingan (stakeholder) agar tujuan tersebut dapat tercapai. Politeknik Pariwisata Makassar melalui peran pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat mendorong terwujudnya tujuan Likupang sebagai destinasi super prioritas.

Kajian pengembangan sumber daya manusia di Likupang sangat dibutuhkan untuk mendukung kebijakan tersebut. Pariwisata tidak hanya dilihat dari pembangunan infrastruktur fisik suatu destinasi, tetapi juga membutuhkan kesiapan sumber daya manusia yang bekerja di sektor pariwisata. Penulisan buku ini adalah salah satu cara dalam mendorong pengembangan sumber daya manusia di Likupang.

Politeknik Pariwisata Makassar menyampaikan penghargaan kepada seluruh civitas akademika yang menjalankan peran tri darma perguruan tinggi. Buku ini adalah wujud implementasi peran Politeknik Pariwisata Makassar dalam mengembangkan sumber daya manusia di Likupang dan Indonesia secara umum. Terima kasih kepada tim penulis/peneliti yang telah menyelesaikan penulisan buku ini. Salam Pesona Indonesia.

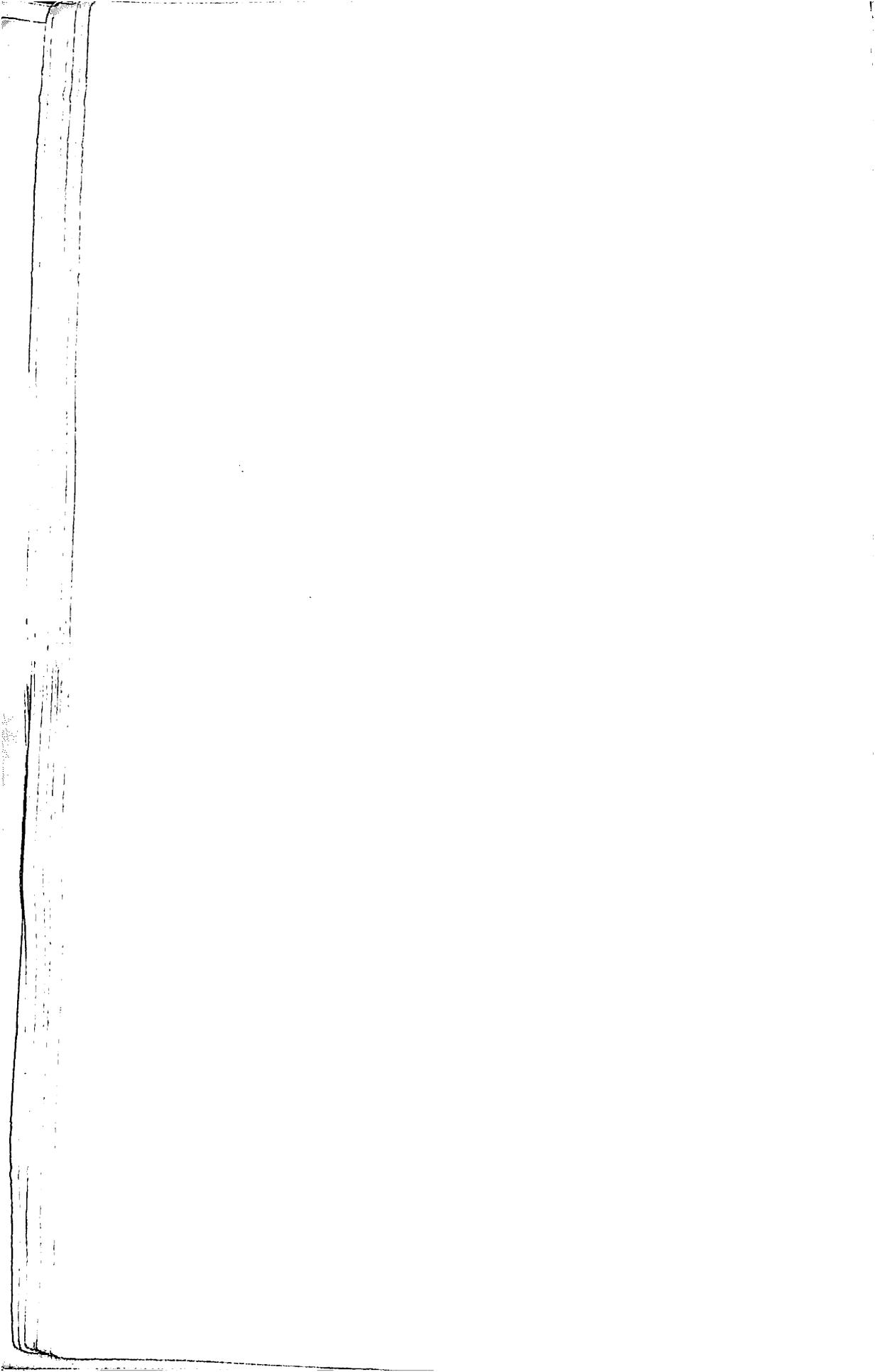
Makassar, November 2020

Drs. Muhammad Arifin, M.Pd.
NIP. 196301071992031001



Daftar Isi

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	iii
Sambutan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Grafik	xi
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Pengantar	1
1.2 Urgensi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Menunjang Pengembangan Pariwisata	3
1.3 Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Bidang Kepariwisata	6
1.4 Diklat Kepariwisata dan Partisipasi <i>Stakeholder</i> dalam Pengembangan Pariwisata	9
1.5 Peran Pendidikan Tinggi Pariwisata dalam Pelaksanaan Diklat Kepariwisata	11
1.6 Metode Pengumpulan Data	16
BAB II: GAMBARAN UMUM	18
2.1 Likupang sebagai Destinasi Super Prioritas	18
2.2 Gambaran Umum Pariwisata Likupang	25



BAB III: ANALISIS KEBUTUHAN DIKLAT BIDANG

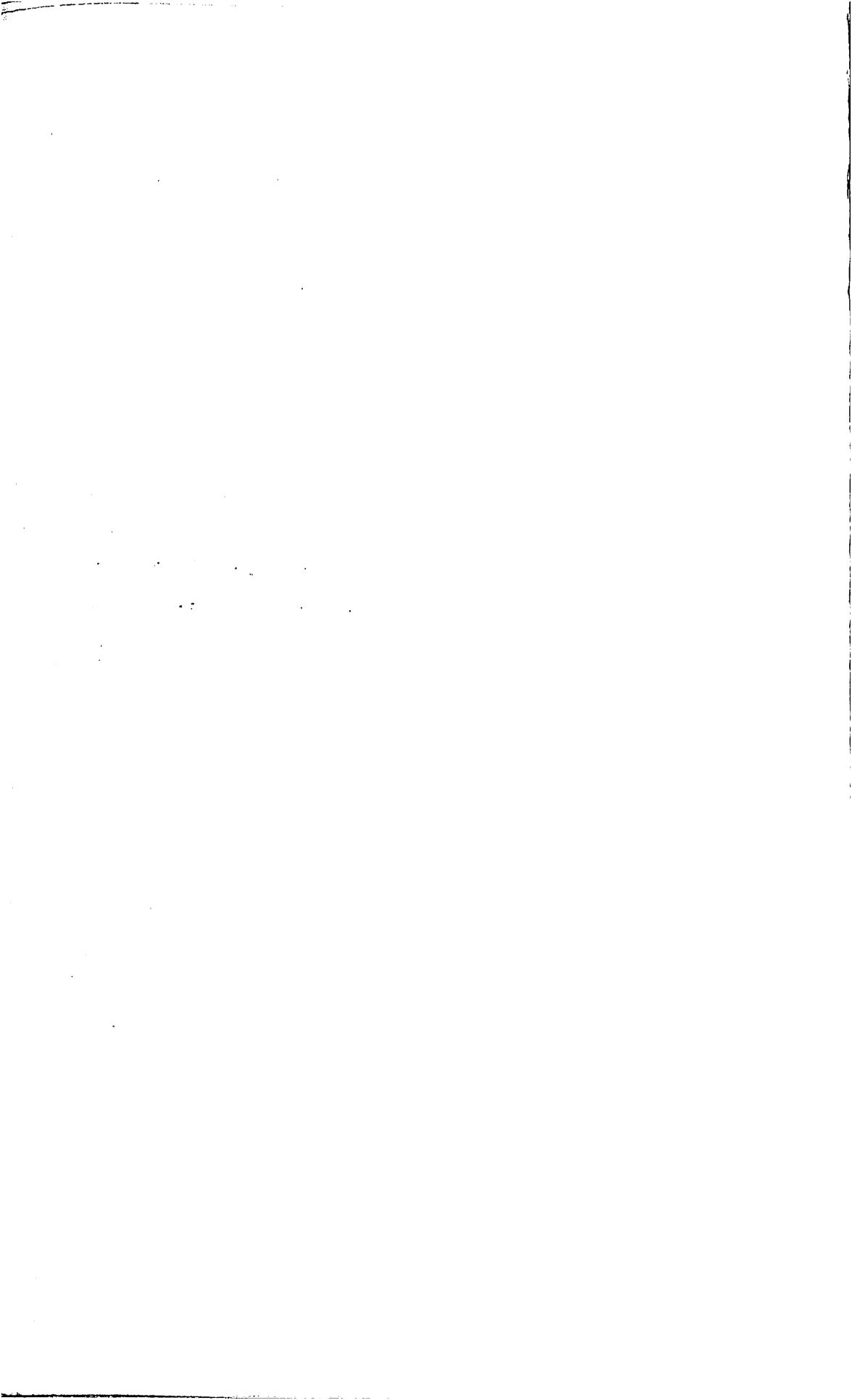
PARIWISATA	38
3.1 Tantangan Pengembangan Pariwisata Likupang	38
3.2 Analisis Kebutuhan Diklat Bidang Pariwisata Berdasarkan Data Kualitatif	44
3.3 Analisis Kebutuhan Diklat Bidang Pariwisata Berdasarkan Data Kuantitaif.....	53
3.4 Mekanisme Pelaksanaan Diklat Bidang Pariwisata	70
3.5 Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Bidang Pariwisata Menuju Likupang sebagai Destinasi Super Prioritas.....	95

BAB IV: STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER

DAYA MANUSIA.....	99
4.1 Pengembangan Sumber Daya Manusia yang Berkelanjutan (<i>Sustainable Human Resources Development</i>)	99
4.2 Pengembangan Sumber Daya Manusia Terintegrasi (<i>Intergrated Human Resources Development</i>)	102
4.3 Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat dan Dukungan Terhadap Usaha Kecil – Menengah Masyarakat Likupang	105

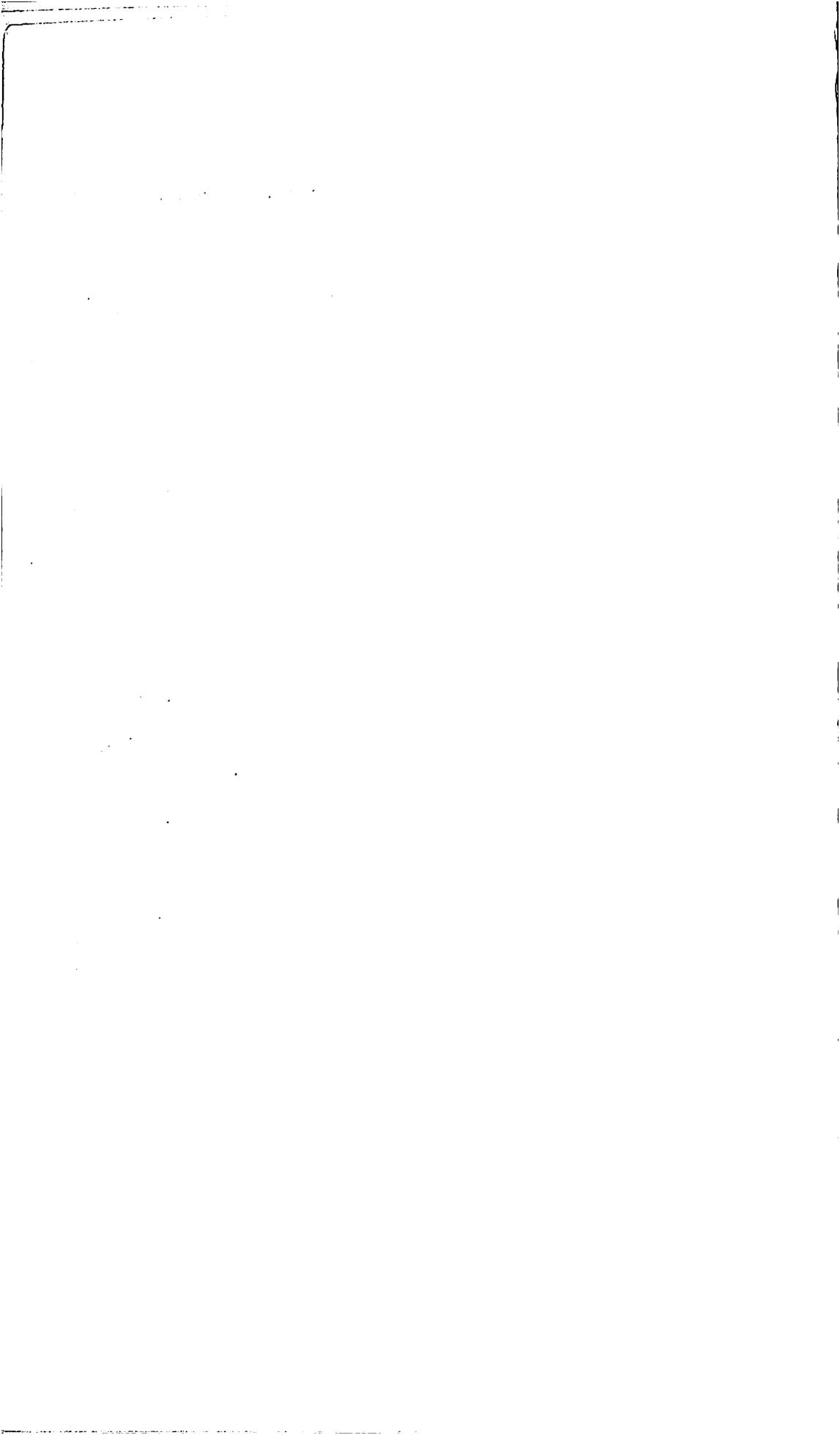
BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111



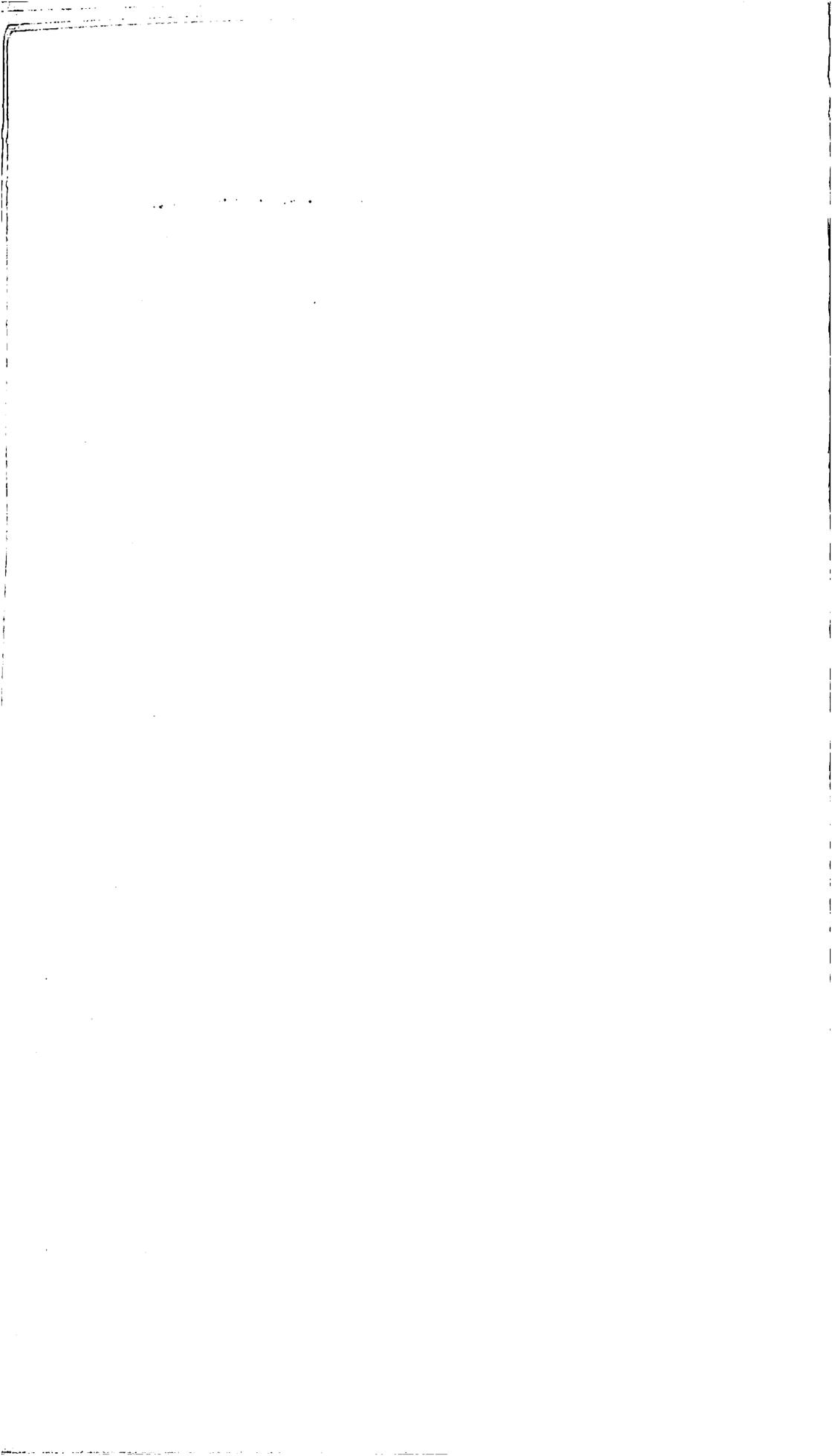
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kegiatan <i>Focus-group discussion</i> di Likupang, Minahasa Utara (Sulawesi Utara).....	17
Gambar 2. <i>Manado Punya Cerita</i> , Gambaran Daya Tarik Wisata Manado, Sulawesi Utara.....	19
Gambar 3. Peta Kecamatan di Kabupaten Minahasa Utara, Provinsi Sulawesi Selatan.....	20
Gambar 4. Peta Kabupaten Minahasa Utara, Provinsi Sulawesi Utara	21
Gambar 5. KEK Pariwisata Likupang, Kabupaten Minahasa Utara, Provinsi Sulawesi Utara.....	23
Gambar 6. Dinas Pariwisata Kabupaten Minahasa Utara	26
Gambar 7. Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat di Pantai Pulisan, Desa Pulisan	31
Gambar 8. Pantai Paal di Desa Marinsouw	33
Gambar 9. Akses Menuju Kawasan Wisata Mangrove di Desa Bahoi, Likupang Barat	34
Gambar 10. Kelompok Kerajinan Pandai Besi Kipung Di Desa Likupang Satu Jaga III	36
Gambar 11. Wisata Mangrove di Desa Marawet.....	36
Gambar 12. Desa Batu di Likupang Selatan	37

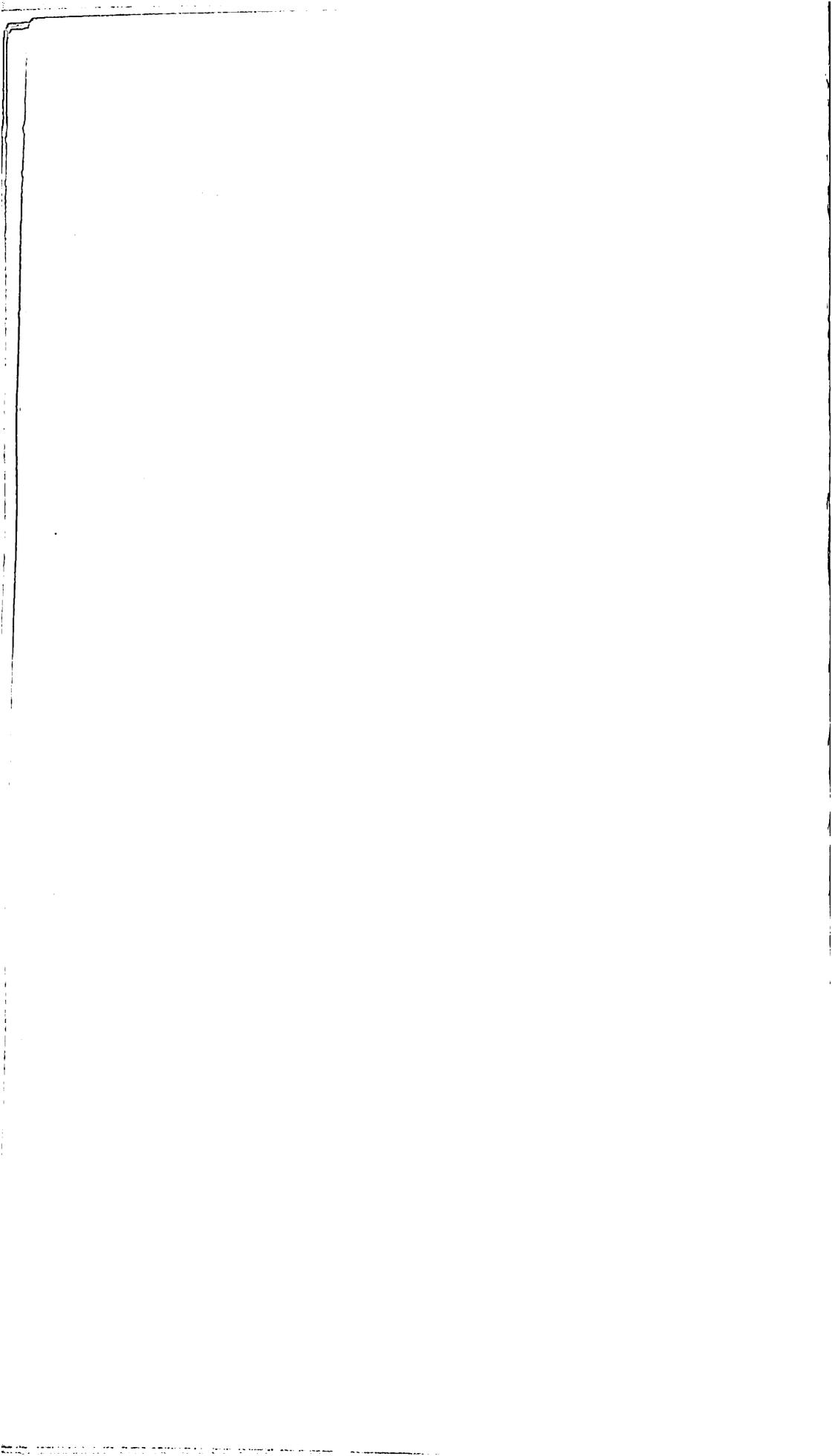


DAFTAR TABEL

Tabel 1. Informasi daya tarik wisata di Kecamatan Kema dan Kauditan.....	27
Tabel 2. Informasi daya tarik wisata di Kecamatan Airmadidi.....	28
Tabel 3. Informasi daya tarik wisata empat kabupaten di Minahasa Utara.....	29
Tabel 4. Informasi daya tarik wisata di Likupang.....	30
Tabel 5. Profil responden berdasarkan jenis kelamin	53
Tabel 6. Profil responden berdasarkan pekerjaan	54
Tabel 7. Profil responden berdasarkan latar belakang pendidikan...55	
Tabel 8. Partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelatihan bidang pariwisata	56
Tabel 9. Tantangan pariwisata di Likupang berdasarkan pendapat responden	58
Tabel 10. Kebutuhan pelatihan bidang pariwisata oleh masyarakat Likupang	60
Tabel 11. Proyeksi durasi pelaksanaan pelatihan sesuai harapan masyarakat	63
Tabel 12. Data hotel dan restoran di likupang pada tahun2019	64
Tabel 13. Data hotel/akomodasi dan jumlah kamar di Minahasa Utara	65
Tabel 14. Lanjutan data hotel/akomodasi dan jumlah kamar di Minahasa Utara	66

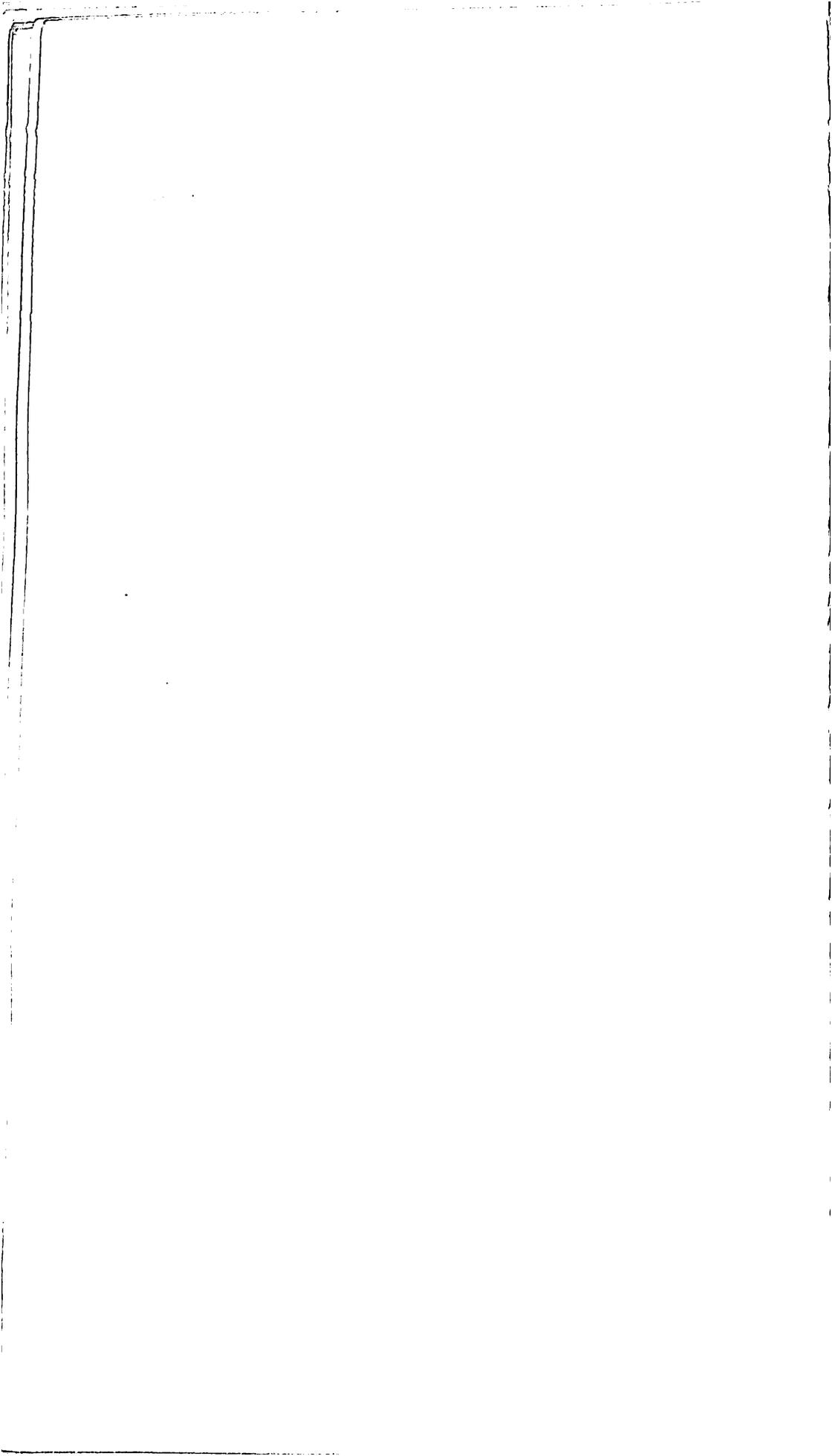


Tabel 15. Data <i>homestay</i> di Likupang dan proyeksi pengadaan <i>homestay</i>	67
Tabel 16. Proyeksi pembangunan hotel dan jumlah kamar di Likupang	68



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelatihan bidang pariwisata	56
Grafik 2. Tantangan pariwisata di Likupang berdasarkan pendapat responden	58
Grafik 3. Kebutuhan pelatihan bidang pariwisata oleh masyarakat Likupang	60
Grafik 4. Proyeksi durasi pelaksanaan pelatihan sesuai harapan masyarakat	63



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pengantar

Sumber daya manusia adalah inti dari pengembangan pariwisata. Terdapat dua peluang dimana sumber daya manusia dibutuhkan dalam hal pengembangan pariwisata. Pertama, sumber daya manusia yang mengisi lapangan pekerjaan di sektor industri atau usaha pariwisata. Kedua, sumber daya manusia yang ada di masyarakat yang selanjutnya akan terlibat dalam pengelolaan potensi pariwisata yang terdapat di destinasi pariwisata. Dalam konteks perusahaan, usaha atau industri pariwisata, manusia yang menyelenggarakan terwujudnya kegiatan bisnis atau pekerjaan yang ada di suatu usaha pariwisata. Karena itu, kebutuhan sumber daya manusia sangat tergantung pada jenis pekerjaan dan pelayanan yang dapat dijalankan oleh manusia ketika berada di usaha pariwisata tersebut.

Pada konteks destinasi khususnya di suatu kawasan wisata atau usaha kecil menengah yang dikelola oleh masyarakat, sumber daya manusia sangat tergantung dari kemampuan masyarakat untuk memahami dan mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilan yang berkaitan dengan pelayanan wisata. Masyarakat menjadi pemandu wisata karena mereka mengetahui wilayah mereka



dan ingin meningkatkan perekonomian melalui penghasilan dari pemandu wisata.

Namun, untuk menjadi pemandu wisata yang baik dan profesional, membutuhkan pelatihan dan pengetahuan sehingga tugas yang dijalankan memberikan kepuasan kepada wisatawan. Kondisi kekinian masyarakat umumnya hanya mengandalkan keinginan dan pengalaman dengan keterbatasan keterampilan yang maksimal sebagai pemandu wisata atau usaha pariwisata lainnya. Kepuasan tamu atau wisatawan yang berkunjung sangat tergantung pada bagaimana masyarakat di destinasi pariwisata mampu menjalankan perannya sesuai dengan tugas pelayanan pariwisata.

Kesuksesan destinasi pariwisata tidak dipisahkan dari sumber daya manusia yang tersedia. Selain pentingnya pembangunan sarana dan prasarana fisik untuk aksesibilitas destinasi pariwisata, sumber daya manusia adalah faktor penting yang harus segera direalisasikan. Idealnya, sumber daya manusia yang ada di destinasi sudah tersedia dan mampu memenuhi kebutuhan pelayanan kepariwisataan. Kondisi ideal tersebut belum sepenuhnya tercapai karena berbagai kondisi dan faktor.

Masyarakat yang belum terampil karena keterbatasan akses terhadap pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia adalah salah satu alasan masih tertinggalnya masyarakat dalam membangun destinasi. Selain itu, pelaksanaan pelatihan dan pengembangan

sumber daya manusia belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat di destinasi wisata. Karena itu, buku ini merupakan pedoman pengembangan sumber daya manusia bagi para pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang akan menjalankan atau mengikuti pelatihan pengembangan sumber daya manusia bidang pariwisata.

1.2 Urgensi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Menunjang Pengembangan Pariwisata

Destinasi pariwisata memiliki skala yang bervariasi tergantung dari wilayah geografis. Namun, destinasi pariwisata dibentuk oleh berbagai aspek atau elemen, misalnya, ketersediaan daya tarik wisata, akomodasi, infrastruktur dan sumber daya manusia (Cartier dan Lew, 2005; Jenkins, Dredge dan Taplin, 2011). Destinasi perlu dikelola oleh manusia yang memiliki kemampuan dan keterampilan sesuai bidang kerjanya.

Salah satu bentuk pengembangan sumber daya manusia adalah pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan mengalami pertumbuhan sejalan dengan keinginan kelompok masyarakat untuk mengelola sumber-sumber alam dan budaya untuk kepentingan manusia itu sendiri. Menurut Airey (2005), program-program yang didesain dengan baik dengan memerhatikan aspek vokasi dan mempertimbangkan dan menyeimbangkan antara teori dan praktik merupakan strategi penting dalam pengembangan pelatihan. Program

pelatihan yang dikembangkan seyogyanya memerhatikan aspek praktis dari pengetahuan yang disampaikan.

Mayaka dan Akama (2007) berpendapat bahwa Negara-negara di dunia bersaing memenangkan persaingan dunia khususnya yang berkaitan dengan upaya menarik wisatawan mancanegara dengan menerapkan pendidikan dan pelatihan pariwisata. Baum (2007) mengemukakan bahwa masyarakat (*people*) adalah aspek penting dalam pemberian layanan ke wisatawan. Karena itu, daya saing destinasi dapat terwujud jika sumber daya manusia khususnya masyarakat di suatu destinasi mendapatkan pelatihan pelayanan ke wisatawan. Pendidikan dan pelatihan ini berkaitan dengan bagaimana masyarakat harus berhadapan dengan wisatawan serta hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan ke wisatawan yang berkunjung.

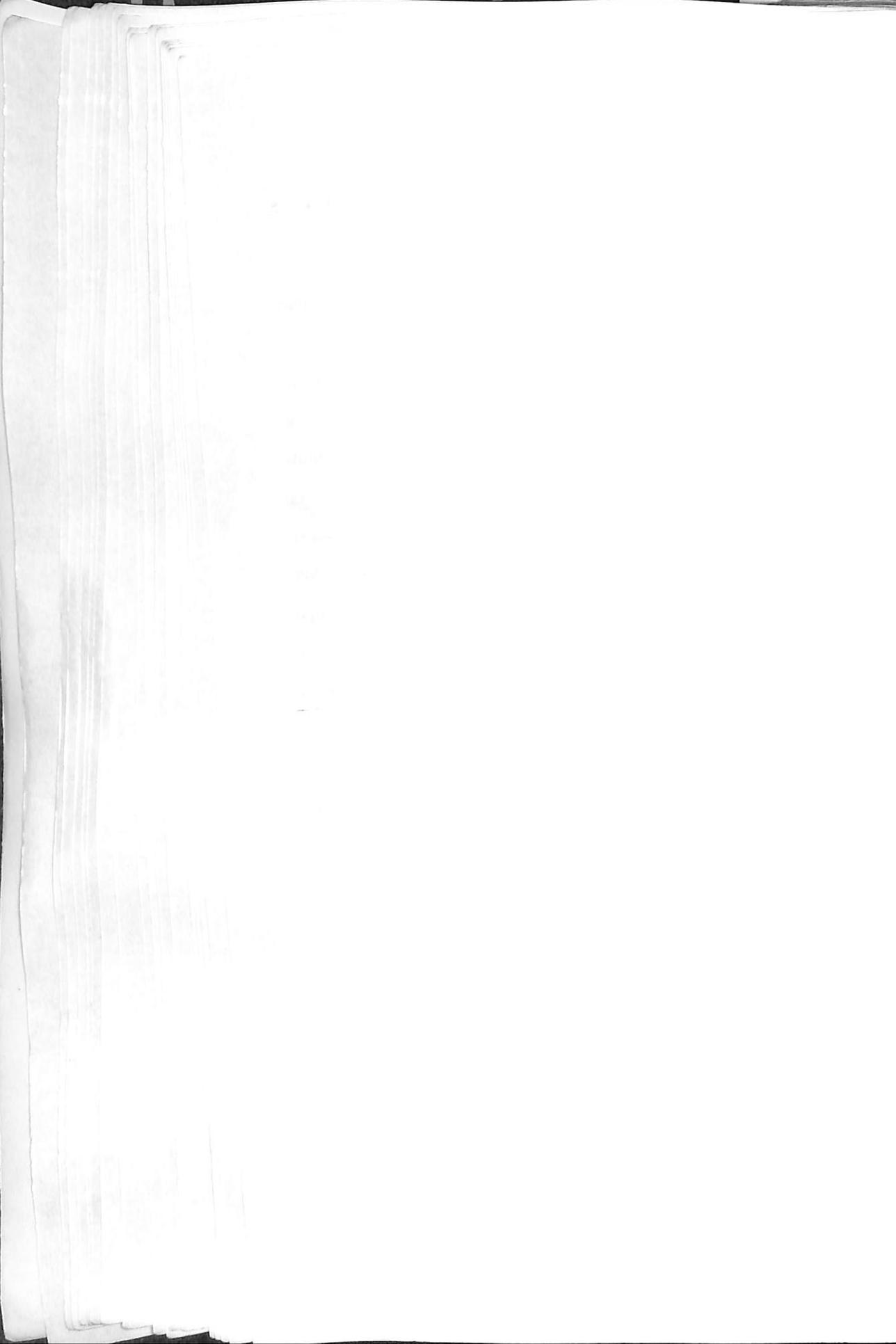
Prinsip pengembangan pendidikan dan pelatihan tidak terlepas dari pemanfaatan teknologi. Perkembangan teknologi telah memudahkan masyarakat di destinasi pariwisata untuk menggunakan teknologi untuk mempromosikan produk pariwisata. Menurut Chang dan Hsu (2010), perkembangan teknologi di abad ke-21 menuntut para pelaku pariwisata untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi. Urgensi pendidikan dan pelatihan pariwisata bagi masyarakat di destinasi pariwisata adalah karena teknologi yang ada harus memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk aktif dalam kegiatan pariwisata. Manfaat pariwisata dapat diperoleh dengan

memanfaatkan teknologi dan keterampilan yang digunakan dalam pelayanan ke wisatawan.

Pendidikan dan pelatihan pariwisata membutuhkan peran pembuat kebijakan (*policy maker*) untuk mewujudkan pelatihan dan pendidikan. Tribe (2005) mengusulkan pentingnya peran pemerintah dalam menghasilkan sumber daya manusia. Selain pendidikan tinggi yang secara formalitas menyelenggarakan pendidikan pariwisata dan hospitaliti, pemerintah berperan penting untuk merencanakan dan mengimplementasikan program pengembangan sumber daya manusia. Pemerintah juga berperan dalam mengajak para pemangku kepentingan untuk berpartisipasi dalam kegiatan pengembangan sumber daya manusia.

Kerjasama dari berbagai sektor dan *stakeholder* yang difasilitasi oleh pemerintah sangat dibutuhkan karena pemerintah memiliki kekuatan (*power*) untuk mengatur para *stakeholder* yang ada. Dalam konteks penelitian ini, pemerintah bersama kelompok masyarakat lainnya, misalnya pendidikan tinggi dan organisasi kemasyarakatan dapat menjadi jembatan dalam membantu masyarakat mendapatkan pendidikan dan pelatihan bidang pariwisata dan hospitaliti.

Pengembangan sumber daya manusia dapat difokuskan pada berbagai jenis pelatihan. Hasil penelitian para akademisi bidang pariwisata menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan yang



diperuntukkan untuk masyarakat dapat difokuskan pada berbagai jenis pelatihan, misalnya, keterampilan dalam penyelesaian masalah (*problem solving*), keterampilan berkomunikasi, keterampilan bahasa asing, tata kelola atau pengembangan sumber daya manusia, pelatihan kepemimpinan dan inovasi pariwisata, kualitas pelayanan, dll. (Harrington, et al. 2005; Muller, et al., 2009).

Pendidikan dan pelatihan dapat memengaruhi bagaimana pelaku usaha pariwisata melakukan inovasi dan pengembangan produk destinasi pariwisata. Zontek (2016) mengemukakan bahwa pendidikan dan pelatihan yang didapatkan oleh *stakeholder* pariwisata merupakan upaya pengembangan sumber daya manusia yang pada akhirnya, akan berdampak pada penerapan inovasi oleh masyarakat itu sendiri. Inovasi produk pariwisata dapat menjadi pendorong pemanfaatan teknologi dan berbagai sumber daya pariwisata oleh pelaku pariwisata (Hjalager, 2010; Souto, 2015).

3.3 Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Bidang Pariwisata

Sumber daya manusia yang profesional dan berdaya saing tidak dihasilkan dalam waktu yang singkat. Setiap destinasi pariwisata membutuhkan bantuan dari berbagai pihak serta keterlibatan para *stakeholder* untuk terlibat dalam kegiatan pariwisata. Untuk melakukan analisis kebutuhan sumber daya manusia suatu destinasi, terdapat 4 (empat) tahap yang perlu diterapkan (Warintoko, 2014).

Tahap pertama adalah analisis situasi. Pada tahap ini, kondisi lingkungan dan hal-hal yang berkaitan dengan manajemen atau tata kelola perlu dianalisis karena berkaitan dengan kemungkinan perubahan yang terjadi pada kondisi lingkungan tersebut.

Tahap kedua adalah memprediksi atau meramalkan kebutuhan sumber daya manusia yang akan bekerja atau digunakan dalam kegiatan pariwisata. Pada tahap ini, pemanfaatan ahli sebagai pihak yang memahami dan mengerti kebutuhan sumber daya manusia dapat menjadi pilihan dalam memprediksi kebutuhan sumber daya manusia. Para ahli memiliki kemampuan untuk menentukan sumber daya manusia yang dibutuhkan karena mereka memiliki pengalaman dan pengetahuan untuk menentukan kebutuhan tersebut.

Tahap ketiga adalah analisis ketersediaan sumber daya manusia. Dalam suatu organisasi khususnya di bidang pariwisata, dibutuhkan data kebutuhan dan keahlian karyawan yang akan bekerja dalam suatu usaha (misalnya usaha pariwisata). Kebutuhan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan dapat ditentukan dengan jumlah karyawan serta bagaimana latar belakang karyawan tersebut. Tahap keempat adalah mengambil langkah atau tindakan untuk menerapkan rencana pendidikan dan pelatihan sesuai dengan pelaksanaan analisis sebelumnya.

Pada suatu organisasi, analisis jabatan dapat dilaksanakan melalui empat metode yakni, metode wawancara, observasi,

kuesioner dan catatan harian atau buku pegangan dari pemegang jabatan (Iswanto, 2011). Tujuan wawancara adalah untuk mencari informasi deskriptif dari suatu jabatan. Karena itu, metode ini cocok digunakan untuk tujuan mencari informasi mengenai jabatan yang dibutuhkan secara analitik dan deskriptif.

Metode observasi dapat digunakan ketika kebutuhan sumber daya manusia berkaitan dengan kemampuan yang dapat dinilai secara langsung, misalnya pemandu wisata, perakit dan akunting. Selanjutnya, metode kuesioner digunakan untuk menilai jabatan untuk kebutuhan data secara statistik. Artinya, kebutuhan ini akan berdasarkan data statistik yang telah diperoleh. Data melalui catatan harian digunakan oleh pemegang jabatan untuk menilai jabatan yang sulit untuk dinilai. Penentuan kebutuhan sumber daya manusia yang akan direkrut sangat tergantung dari jenis metode yang digunakan sehingga hasilnya tentu akan berbeda dari setiap metode yang digunakan.

Sumber daya manusia juga berkaitan dengan empat prinsip. Menurut Watson (2008), terdapat empat prinsip yang menjadi landasan dalam mengembangkan sumber daya manusia. Pertama, keyakinan dan asumsi dari keberhasilan pengembangan sumber daya manusia. Kesuksesan suatu usaha akan sejalan dengan keyakinan dan asumsi yang dimiliki oleh suatu anggota masyarakat yang memiliki sumber daya manusia. Kedua, kualitas strategis sumber daya

manusia yang dimiliki suatu organisasi. Organisasi akan berada pada tahap atau level tertentu tergantung pada kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki. Ketiga, peran manajer akan sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Keempat, integrasi dari berbagai kelompok atau orang dalam suatu organisasi dapat mendorong kemajuan dari suatu organisasi.

1.4 Diklat Kepariwisata dan Partisipasi *Stakeholder* dalam Pengembangan Pariwisata

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu langkah untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki suatu destinasi (Ritchie and Crouch, 2011; Vitouladiti dan Dedousopoulos, 2015). Sumber daya manusia bidang pariwisata tidak hanya difokuskan pada mereka yang bekerja pada usaha atau industri hospitaliti, tetapi mencakup keseluruhan anggota masyarakat baik yang potensial untuk terlibat dalam kegiatan pariwisata maupun masyarakat umum. Mereka diharapkan untuk menjadi aktor dalam penyelenggaraan kegiatan pariwisata.

Pelatihan dalam berbagai konteksnya dapat dibagi ke dalam beberapa bagian. Iswanto (2011) menyebutkan empat jenis pelatihan baik yang berkaitan dengan pariwisata maupun pelatihan yang diselenggarakan dalam rangka pengembangan sumber daya manusia yakni pelatihan magang, pelatihan yang bersifat simulasi (*vestibule*), pelatihan di tempat kerja (*on the job training*), pelatihan di luar

tempat kerja (*off the job training*). Empat jenis pelatihan ini dapat juga dikategorikasikan ke dalam pelatihan yang bersifat formal maupun non-formal. Ketika pelatihan diselenggarakan secara resmi dan diatur sedemikian rupa berdasarkan tingkat formalitas dari suatu lembaga pelatihan, maka kegiatan tersebut dapat digolongkan ke dalam pelatihan formal. Sebaliknya, pelatihan yang sifatnya semata-mata untuk pencapaian keterampilan bagi pesertanya tanpa harus melalui langkah-langkah formal, maka kegiatan pelatihan digolongkan ke dalam non-formal.

Pelaksanaan pelatihan khususnya yang berkaitan dengan pariwisata tidak hanya diselenggarakan secara sembarangan. Akan tetapi, melalui proses atau langkah-langkah sebelum menentukan jenis pelatihan yang akan dijalankan. Dessler (2009) menyebutkan lima langkah atau tahap yang perlu dijalankan sebelum suatu pelatihan dilaksanakan. **Langkah pertama** adalah analisis kebutuhan masyarakat. Analisis kebutuhan ini merupakan upaya mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan bagaimana suatu pelatihan seharusnya dijalankan.

Langkah kedua adalah merancang instruksi yang diartikan sebagai upaya menyusun kurikulum atau muatan yang seharusnya diberikan dalam proses pelatihan tersebut. *Output* dari proses ini adalah berupa dokumen yang di dalamnya memberikan informasi mengenai instruksi kerja mengenai suatu pelatihan.

Langkah ketiga adalah langkah menyajikan pelatihan kepada perwakilan anggota masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui apakah suatu pelatihan betul-betul efektif dan dapat dijalankan secara totalitas atau menyeluruh kepada anggota masyarakat. **Langkah keempat** adalah menerapkan program pelatihan sesuai dengan rencana, target dan tujuan yang hendak dicapai. **Langkah kelima** adalah melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan pelatihan. Tahap terakhir ini sangat penting untuk mengetahui apakah suatu pelatihan berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan pengembangan sumber daya manusia peserta pelatihan.

1.5 Peran Pendidikan Tinggi Pariwisata dalam Pelaksanaan Diklat Kepariwisata

Pendidikan Tinggi (Perguruan Tinggi) Kepariwisata adalah pilar utama dalam menghasilkan sumber daya manusia. Dengan semakin meningkatnya jumlah perguruan tinggi, maka sumber daya manusia yang kompeten seharusnya juga mengalami peningkatan. Tugas pokok dari perguruan tinggi yang diwujudkan dalam bentuk penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan serta pengabdian pada masyarakat seharusnya semakin memperkuat kedudukan perguruan tinggi untuk membantu masyarakat. Masyarakat sangat mengharapkan eksistensi pendidikan tinggi dalam mendampingi masyarakat agar mampu mengelola sumber daya alam yang dimiliki suatu bangsa.

Tantangan perguruan tinggi khususnya yang berkaitan dengan kepariwisataan adalah mewujudkan pendidikan tinggi yang mampu bersaing pada tingkat internasional. Karena itu, berbagai upaya dilakukan untuk mendorong perguruan tinggi bersaing secara internasional. Menurut Hsu (2014), berbagai negara di dunia telah menempuh kebijakan untuk mendorong perguruan tinggi untuk mencapai peringkat pendidikan tinggi skala internasional.

Penelitian dari para akademisi di perguruan tinggi dengan berbagai kajian adalah salah satu perwujudan dari upaya memenangkan kompetisi mencapai perguruan tinggi berskala internasional. Esensi dari penelitian dan daya saing internasional tersebut adalah pemanfaatan hasil-hasil penelitian dalam rangka membantu masyarakat mencapai kesejahteraan serta untuk kebaikan dan kemajuan manusia dalam memanfaatkan sumber daya alam dalam kehidupannya.

Peran pendidikan tinggi di sebuah negara tidak terlepas dari akademisi yang bekerja di bawah naungan suatu perguruan tinggi (Pearce, 2005). Peran akademisi tersebut dapat dibagi ke dalam empat bagian yakni penelitian, pengajaran, administrasi dan kepemimpinan (Hsu, 2005; Barrows dan Bosselman, 1999). Tugas dari para akademisi tersebut adalah kombinasi dari empat kategori tersebut. Penelitian diwujudkan dalam bentuk supervisi mahasiswa dari berbagai tingkatan, publikasi jurnal ilmiah ataupun penulisan

karya tulis. Tugas pengajaran yang diemban oleh seorang akademisi meliputi banyak aspek mulai dari merencanakan pengajaran (kurikulum), desain pengajaran, implementasi pengajaran hingga penilaian (asesmen) pengajaran.

Akademisi juga tidak terlepas dari peran administrasi yang harus dijalankan untuk memastikan bahwa empat peran tersebut memiliki bukti administratif. Dari segi kepemimpinan, akademisi perguruan tinggi berperan dalam menjalankan peran memimpin. Tujuan dari kepemimpinan tersebut adalah untuk memberikan kesempatan kepada akademisi untuk berperan aktif dalam mengatur dan mengembangkan karir.

Hsu (2014) menyebutkan 8 (delapan) keterampilan yang harus dimiliki oleh akademisi atau staf di suatu perguruan tinggi untuk mewujudkan empat peran tersebut yakni, keinginan untuk melakukan penelitian, keterampilan manajemen waktu dan organisasi, keterampilan menjalin jaringan, keterampilan komunikasi, keinginan untuk bekerja dengan durasi yang fleksibel, keterampilan administratif, motivasi diri dan kemampuan bekerja dengan tim. Peran pendidikan tinggi pariwisata untuk masyarakat tidak terlepas dari keterampilan tersebut. Keterampilan tersebut dijalankan oleh staf atau akademisi perguruan tinggi dengan harapan bahwa masyarakat akan terbantu dengan optimalisasi peran dan keterampilan yang dijalankan oleh akademisi perguruan tinggi.

Perguruan tinggi dapat juga menjalankan perannya ke dalam tiga bagian. Deale dan Barber (2012) mengemukakan bahwa saat ini, universitas atau perguruan tinggi dapat fokus pada tiga aspek yakni pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat (*servicing the needs of the local communities*). Menurut Deale dan Barber (2012), saat ini universitas menjalankan perannya pada salah satu bagian tersebut. Dalam konteks Indonesia, perguruan tinggi diharapkan menjalankan tiga aspek tersebut melalui peran Tri Darma Perguruan Tinggi. Hal ini akan dijalankan oleh dosen dengan mewujudkan peran pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Kurikulum perguruan tinggi tidak hanya menghasilkan sumber daya manusia berupa lulusan yang akan mengisi dunia kerja. Pendidikan tinggi pariwisata perlu menyusun kurikulum yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengembangkan *stakeholder* di destinasi, tidak semata-mata untuk kepentingan usaha atau industri pariwisata (Sheldon et al, 2008; Tribe, 2001). Organisasi untuk pengembangan ekonomi dan kerjasama (*organization for economic cooperation and development*) atau OECD (2009) memberikan pedoman kepada perguruan tinggi di dunia untuk menyusun empat skenario atau strategi dalam rangka menyusun strategi pengembangan perguruan tinggi ke depan yakni, *open networking*,

servicing local communities, new public responsibility, dan higher education incorporation.

Pada tahap *open networking*, perguruan atau pendidikan tinggi (khususnya kepariwisataan) bekerja berdasarkan prinsip pengembangan secara internasional dan menjali jaringan kerjasama dan kolaborasi dengan institusi lain dan akademisi. Pemanfaatan teknologi oleh pendidikan tinggi akan mendorong penguatan kerjasama dan kolaborasi antar organisasi dan perguruan tinggi. *Servicing local communities* berarti mendorong partisipasi dan pengabdian masyarakat secara lokal dan nasional. Pendidikan tinggi fokus pada penelitian, pelatihan dan atau pengajaran kepada masyarakat. Untuk menjalankannya, pendidikan tinggi mendapatkan dukungan dari berbagai sumber, salah satunya melalui pendanaan dari pemerintah.

New public responsibility diartikan sebagai optimalisasi peran pendidikan tinggi untuk memenuhi harapan, kebutuhan dan permintaan industri, masyarakat dalam hal pengembangan sumber daya manusia. Pendidikan tinggi memiliki peran tambahan selain penelitian dan pengajaran. Penelitian dan pengajaran yang dijalankan oleh akademisi (perguruan tinggi) seharusnya mampu mendorong perguruan tinggi untuk bersaing secara global. Dengan kata lain, proses mencapai ranking atau tingkatan suatu perguruan tinggi salah

satunya diwujudkan melalui pengajaran dan penelitian yang dihasilkan oleh akademisi perguruan tinggi.

1.6. Metode Pengumpulan Data

Informasi dalam buku ini merupakan hasil pengumpulan data penelitian dengan menerapkan metode kualitatif dan metode kuantitatif. Metode kualitatif terdiri dari wawancara mendalam (*in-depth interviews*), pengamatan langsung (*direct observation*), dan diskusi kelompok terfokus (*focus-group discussion*). Metode kuantitatif dilakukan dengan penyebaran angket (survei) ke masyarakat di Likupang yang pelaksanaannya secara bersamaan ketika tim peneliti (penulis) telah berada di lokasi penelitian.

Wawancara penelitian bertujuan untuk mengetahui kebutuhan diklat oleh masyarakat dengan mendengarkan secara langsung harapan dan kebutuhan masyarakat. Wawancara ini difokuskan pada anggota masyarakat khususnya tokoh-tokoh masyarakat serta masyarakat yang secara langsung mengelola usaha pariwisata dan mereka yang tinggal di sekitar daya tarik wisata. Observasi bertujuan untuk mengamati secara langsung kondisi daya tarik wisata serta potensi lainnya yang dapat dikembangkan sebagai potensi wisata. Tujuan dari *focus-group discussion* adalah untuk mendengarkan secara langsung kebutuhan masyarakat serta strategi mengembangkan program pelatihan atau sumber daya manusia bagi masyarakat Likupang.



Gambar 1. Kegiatan *focus-group discussion* di Likupang, Minahasa Utara (Sulawesi Utara)

Foto oleh: Penulis, 2020

Penulis menyebarkan angket ke masyarakat Likupang. Terdapat 2 (dua) pendekatan dalam mencari data kuantitatif. Pertama, tim peneliti melakukan pendekatan ke tokoh-tokoh masyarakat agar dapat membantu penyebaran angket ke masyarakat. Pendekatan kedua adalah tim peneliti bekerja secara langsung di lapangan untuk mencari informasi kebutuhan diklat bagi masyarakat. Penyebaran angket ini dibutuhkan untuk mendapatkan gambaran kebutuhan pengembangan sumber daya manusia secara totalitas melalui pendapat masyarakat yang tinggal di Likupang.